CODE RNCP - 34030

CCI ALPES DE-HAUTE-PROVENCE

Dernière mise à jour le 05/07/2023

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

BTS NDRC - Négociation et digitalisation de la Relation Client

Cette formation en alternance de 2 ans et de niveau BTS - Bac+2 vous forme dans les métiers du commerce et de la vente.

Vous mettez en œuvre une stratégie commerciale et marketing pour nouer une relation de proximité avec le client, gérez de multiples points de contact dans le cadre d'une stratégie omnicanale et accompagnez le client tout au long du processus commercial.

Vous assurez les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux et maîtrisez la relation client omnicanale.

Les métiers visés

Suite à l'obtention du BTS vous pourrez travailler comme :

- Commercial terrain ;
- Chargé d'affaires ou de clientèle ;
- Technico-commercial ;
- Conseiller client à distance ;
- Chargé d'assistance ;
- Animateur commercial site e-commerce ;
- Commercial e-commerce ;
- E-marchandiseur ;
- Animateur réseau ;
- Animateur des ventes ;
- …

PRÉREQUIS
Diplôme de niveau 4 minimum (Baccalauréat)

ALTERNANCE
2 ans
3 jours en entreprise ;
2 jours en formation

GROUPE
De 5 à 12 personnes

LIEU
Sup'Alternance Provence
55 avenue du 1er Mai
04100 Manosque

PREREQUIS RELATIONNEL

Dynamisme ; capacité d'organisation ; adaptabilité ; compétences relationnelles ; capacité d'écoute ; persuasivité ; sens du challenge ; aisance à l'oral ; présentation soignée ; maîtrise de l'informatique ; connaissance des outils de marketing direct.

SECTEURS D'ACTIVITES

Le titulaire du BTS NDRC peut exercer les secteurs suivants : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre.

DURÉE

1350 h sur 24 mois. Selon les modalités d'évaluation.

- Entrée possible de septembre à décembre.
- Nous consulter pour les prochaines dates de session.
- Variables selon le planning voir Net YPAREO

RYTHME D'ALTERNANCE

- Formation en alternance 40% en centre 60% en entreprise
- Formation par la voie de l'apprentissage et de la professionnalisation.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera en capacité de :

- Relation client et négociation-vente ;
- Relation client à distance et digitalisation ;
- Relation client et animation de réseaux ;
- Appréhender et réaliser un message écrit ;
- Communiquer oralement ;
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée.

CONTENU DE LA FORMATION

U1 – Culture générale et expression
U2 – Communication en langue vivante étrangère 1
U3 – Culture économique, juridique et managériale
U4 – Relation client et négociation vente
U5 – Relation client à distance et digitalisation
U6- Relation client et animation de réseaux

RNCP34030BC01 - Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

RNCP34030BC02 - Relation client à distance et digitalisation

- Établir des liens entre les évolutions socio-économiques ou juridiques et l'activité touristique
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

RNCP34030BC03 - Relation client et animation de réseaux

- Assurer une veille informationnelle
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

RNCP34030BC04 - Appréhender et réaliser un message écrit

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

RNCP34030BC05 - Communiquer oralement

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

RNCP34030BC06 - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

MODALITÉ D'ÉVALUATION

- Contrôle continu

- Examen blanc
- Mises en situation Positionnement
- Examen final ponctuel
- Évaluation par l'entreprise
- Mémoire / soutenance

Consultez les modalités d'évaluation sur :
www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34030

VALIDATION PAR BLOCS

Certification totale ou partielle par bloc de compétences pour tous les candidats.

POURSUITE D'ÉTUDES

Au sein de notre établissement :

- BACHELOR - Responsable Développement Commercial
- BACHELOR - Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance

En dehors :

- Licence pro dans les domaines de la gestion, du commerce et de la distribution…

POUR ALLER PLUS LOIN

Codes ROME :

D1401 - Assistanat commercial
D1406 - Management en force de vente
D1501 - Animation de vente
M1703 - Management et gestion de produit
M1704 - Management relation clientèle

www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34030

PUBLIC VISÉ

Personnes éligibles aux contrats d'alternance :

- Contrat d'apprentissage (max 29 ans ou RQTH, autres cas selon réglementation)
- Contrat de Professionnalisation (inscrits Pole Emploi)
- Salariés en Pro-A
- Personnes en reconversion (nous consulter)

MODALITÉ D'ACCÈS

- Entretien de recrutement
- Test de positionnement
- Étude personnalisée du dossier candidat – CV, lettre de motivation, expériences professionnelles et personnelles.

DÉLAIS D'ACCÈS

- A partir de 90 jours avant le début de formation
- Inscription après le début de formation possible : nous consulter pour positionnement.

TARIFS

- Cout pédagogique prise en charge par l'OPCO dans le cadre d'un contrat d'alternance :
  - Contrat d'apprentissage
  - Contrat de Professionnalisation
  - Pro-A
- Autre dispositif : Nous consulter.
- Une prise en charge partielle des frais annexes de type repas, nuitée, premier équipement peut être sollicitée auprès de l'OPCO dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ;

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

Rythme alterné en centre de formation et entreprise ;

- Positionnement et restitution au Maitre d'Apprentissage ;
- Rencontre Maitre d'Apprentissage/Formateur référent/Représentant légal ;
- Livret de suivi en entreprise et d'apprentissage ;
- Visite en entreprise
- Séances de tutorat/accompagnement individualisé
- Réunions pédagogiques ;
- Formation en présentiel ou en blended learning ;
- Équipe pédagogique pluridisciplinaire disposant de nombreuses années d'expériences dans le métier
- et dans la formation professionnelle ;
- Formation appliquée par une pédagogique active, capitalisation sur les périodes en entreprise et complément en centre de formation, pédagogie par objectif ;
- Méthodes actives : TP, travaux de groupes, exposés, mises en situations, vidéo, visites d'entreprises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Tableau blanc, vidéoprojecteur, salle de classe, vidéos, tableau interactif.

PASSERELLES

Pas de diplôme passerelle.

ÉQUIVALENCES

Aucune.

INTERVENANTS

Des formateurs possédant les compétences et l'expérience nécessaires dans les domaines de la formation visée.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre structure s'est engagée dans la mise en œuvre d'une politique d'accueil et d'inclusion des personnes en situation de handicap en formation.
Vous êtes en situation de handicap merci de contacter notre référent handicap: referenthandicap@digne.cci.fr

MIXITÉ

Toutes nos formations sont accessibles à tous et toutes, sans discrimination de sexe ou d'origine.

LIEU DE FORMATION

Sup'Alternance Provence
55 Av. du 1er Mai
04100 Manosque
Google Map : https://g.page/sup-alternance-provence

DATES & HORAIRES

09h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

INDICATEURS DE PERFORMANCE DE CETTE FORMATION

Consulter nos indicateurs sur notre site internet :
www.supalternanceprovence.fr

PERSONNE À CONTACTER

Cyrille DAVENET - Chargé des relations entreprises
c.davenet@digne.cci.fr
04 92 70 75 25